

## 保证“师生有所呼，学校必有应”

## 这个平均年龄33岁的团队熬成“职业猫头鹰”

“旦问无妨”小程序是学校办公室党支部在2019年“不忘初心，牢记使命”主题教育中创办的一个“我为师生办实事”线上志愿服务平台，致力于解决师生校内办事遇到的问题。

**“旦问无妨”：小程序解决大问题**

问教学、问生活、问返乡……100天内4670条提问量与19374人次访问量刷新了小程序“旦问无妨”的历史记录。

“3月13日晚8时，学校启动校园准封闭管理。学校办公室一支由7位女同志组成的小分队迅速集结，作为‘旦问无妨’小程序运营团队，开辟出一条24小时在线的师生需求‘必应通道’，建立起‘师生问题清单每日清零’制度，努力架起师生与学校之间建议沟通、问题解答、政策咨询的互通桥梁。”学校办公室总值班室科长吕哲说。

“问题清单每日清零”制度下，“旦问无妨”团队竭力做到所有问题当天回复；当天办结的咨询占比近八成，对于个别复杂特殊情况，防控办也尽力解答师生所问。

学校疫情防控指挥部会在每日调度会上分析研判“旦问无妨”上反馈的内容，指导各部门拿出解决方案。有的部处长形容，调度会逐项审阅“旦问无妨”当日问题堪比过堂会审，校领导看得认真、问得细致，决不允许打马虎眼。

线下教学改为线上网课，网络流量不够瞬间成了不少同学的担心。“旦问无妨”后台收到大家反馈后，立刻协调信息办，通过与运营商积极沟通，为在校师生争取到了免费赠送的手机流量，并紧急开发eHall“手机流量申请”微信小程序，方便大家操作申请。

想吃水果，食堂可以供应吗？得知这一需求后，防控办立刻联系总务处，从3月14日起，各食堂增加香蕉、苹果和橘子等水果供应。在校领导的关

心下，防控办还积极协调外联处、校团委等部门，争取各类校外资源，实现“一天一苹果”的水果供应接力。

3月下旬，为有效回应解决师生反映的共性问题，防控办统筹全校力量，盘活各类资源，推出20条“必应通道”方案，涵盖“物资传递”“有型理发”“图书共享”“线上用印”等20个不同方面，这些方案以不同形式落实在校园生活中。

随着在校时间的延长，师生对求医用药的需求日益突出。防控办协调医院管理处和总务处，组织附属医院和校医院等相关部门建立eHall“求医问诊专用通道”，为在校师生提供免费咨询，并联动学工和大后勤部门开通购药“生命通道”。

期末到来之际，“返乡”成了热搜关键词。不少北京籍同学曾留言因“健康宝”出现弹窗异常问题，导致无法购买返程机票。防控办迅速向市教委反映，并在上级部门的关心下，积极汇总返乡名单，帮助同学们顺利返乡。

此外，一班早上6:41从虹桥出发去兰州的高铁也在“旦问无妨”上被多次提及。由于当时回兰州的高铁只有这一班，很多同学担心学校最早的班车（早上5点）也可能赶不上，希望学校提供帮助。防控办与总务处迅速沟通反馈，很快就加开早上4:30的班次，一些教师志愿者也主动加入，每天早上3点就起床为大家开展核酸采样。

作为校园“晴雨表”，每当遇到转段或政策调整时，“旦问无妨”上的建议意见也明显集中。防控办总会耐心解释、及时疏导，前因后果都清楚告知的同时，尽量协助解决困难。

防控办还请信息办协助开通机器人回复功能，提升回复效率。访问量大的时候，后台一天能收到100多条留言，为了沟通协调当天所有问题，工作人员们时常加班加点。

“在小程序背后，由防控办牵头、机关志愿者和学生志愿者通力合作的工作团队全天候



4670条提问、19374人次访问，他们打造的“旦问无妨”小程序成为校园“晴雨表”、师生“解压阀”。“快”“联”“通”的转运“三字经”下，他们在与病毒赛跑中筑牢疫情防控屏障。核酸采样、快速进校、协助就诊，他们在防疫能力与师生需求间寻求平衡，不断实现政策优化。他们是学校疫情防控工作领导小组办公室（以下简称“防控办”）。

在线值守。学校疫情防控指挥部每日调度会专题研究“旦问无妨”每日问题清单，建立全校各部门、各院系联动的快速反应协调机制，逐一解决，每日销账，确保做到“师生有所呼，学校必有应”吕哲说。

**人员转运：与病毒赛跑路上的人性化守护**

校园某处，密接转运大巴准时驶入。一批收到出发口令的师生正身着全套二级防护，有条不紊地集中上车。“因为要求闭环转运，所有人员需要着二级防护，全程不下车、不开窗。这是确保安全的关键环节，所以我们会反复提醒。”防控办成员吴琼说。

第一次转运密接人员去外

地时，防控办转运专班曾在3小时内打了30多通电话，在各方帮助下，确定最终转运隔离点。

“酒店环境很好，到了当地就安排了核酸单采，大家可以睡个安稳觉了。谢谢学校！”当天深夜，负责老师发来消息，转运人员顺利抵达隔离点。那天晚上，转运专班所有人都没有合眼，一直等待着核酸结果。第二天早上8点左右，收到前方消息，转运人员在当地的第一次核酸结果全部为阴性，那一刻，大家心中的石头才落了地。

在与市教委、定点医院建立阳性感染者定点收治联系，到与流调专家组进行信息高速共享，再到与核酸筛查专班开展联席工作，建立专班内部工作台账机制，联系房源、安排检测、组织人员、调度车辆……防控办在与总务处、学工部门、保卫处、资产处等相关部门以及上海医学院的通力合作下，已向3省12市进行了43批人员转运。在与病毒赛跑中，他们还总结出了“快”“联”“通”的转运“三字经”，即“速度快”“多方联”“运力通”。

“在转运工作最紧张的阶段，每天都像在‘打仗’，一直都是连轴转，大家都把手机攥在手里，生怕漏了任何消息。”吴琼说，任务紧急时，有同志就睡在办公室，忘记吃饭也是常事儿。

每次转运前，防控办都会组建转运工作群，提前将要求和流程告知大家，同时预先了解人员情况需求，确保每一步手

势不乱不错。“我们会提前了解大家身高情况，联系资产实验室处准备特大号的防护服。”吴琼说。在转运个别行动不便的密接人员时，转运专班第一时间与多方沟通，并在征求同意后，用专用车辆安排至上海的隔离点隔离。对于一些少数民族或留学生，防控办还会提前和隔离点沟通，为他们提供个性化餐食。

此外，防控办还协调学工部门在每个隔离点安排负责人，关心同学们生活起居的同时，

开展各类线上讲座活动，丰富大家的隔离生活。

**政策协调：细节背后的政策“温度”**

疫情期间，防控办在各部门通力支持配合下，整体牵头筛查、转、消、防等疫情防控“清零五字诀”各项工作，三个多月内，制定防控政策10项，发布工作提示16项，同时会同10家附属医院组建了以32名医护人员为核心、400余名教工志愿者为补充的核酸采样队伍，形成了一套校院两级流调联动机制，涉及45家二级单位，共50位流调专干、81位流调专员、487位志愿者。

随着校园逐渐转入常态化防控阶段，防控办进一步优化校内核酸采样点设置，合理设计采样路线，按照就近便利、随到随测原则，以学生住宿教学、教职工办公集中区域作为采样点，同时优先考虑室外、通风良好的场所，按2000-3000人设置每个点位，全面实现线上预约、快速检测。

校园常态化防控之下，及时有效的应急处置措施依然关键。为做到快速、精准、科学的人员流调，防控办积极牵头各二级单位，构建校院两级流调联动机制，组建二级单位流调队伍，确保流调快速响应、风险及时研判。此外，防控办还联动公卫学院专家、市区疾控部门专家培训和手把手带教二级单位流调专干、流调专员和流调志愿者队伍，更新二级单位办公楼宇、宿舍楼布局图等基础信息，完善全口径人员信息台账，做到更迅速的反应、更精准的溯源。

在学校办、防控办、指挥部办公室“三办合一”的高强度工作压力下，防控办成员始终不畏挑战、斗志满满。“每当防控政策转段时，我们的电话就变成了工作热线，微信里也是满屏的询问与求助，我们都竭尽所能，有求必应。”王茂异如是说。

文/汪蒙琪

## 校园转入常态化疫情防控管理

## 严管校园出入 抓好日常防控 应急处置准备

6月26日，学校发布2022年第8号公告，宣布根据上海市高效统筹疫情防控和发展的部署要求，自6月27日转入常态化疫情防控管理。

转入常态化防控至今，校园

运行平稳有序。

学校希望大家以超常的努力付出，把失去的时间抢回来，保证年度目标不改变、重点任务不推延，全力夺取防控发展双线并进新胜利。

进入常态化疫情防控管理后，全体师生仍要始终绷紧疫情防控这根弦，保持良好个人卫生习惯，把防控融入日常工作生活，巩固守住来之不易的防控成果。

常态化管理主要抓住三点：师生员工依审批入校，入校前报备健康码和行程卡，进校时核验身份、测量体温和48小时核酸阴性报告，进校当日应进行1次核酸采样。在校师生员工继续按规定开展核酸和抗原检测。

从细从实抓好校园日常防控。严格校门围墙管理、快递管理，做好进校物资和环境消杀，落实校院两级消杀责任。

严控线下聚集性活动。落实“场所码”全覆盖扫码查验要求。所有人员坚持“三件套”“五还要”，加强个人防护。

做好突发疫情应急处置准备。校园一旦发现异常，相关区域静态管理、所有人员听从安排，立即启动追阳、流调溯源、隔离转运等工作，按疾控部门要求实施管控措施。

来源：校疫情防控工作领导小组办公室